

Д-р. экон. наук Бледных Е.И.

Уральский федеральный университет

имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Россия)

Проблематика управления качеством на рынке строительных услуг

Актуальность работы состоит в том, что для целей оценки качества объектов недвижимости законченных строительством проблематичным, является вопрос об отраслевой структуре строительной деятельности в России. В статье ставится задача приблизиться к пониманию проблематики строительства как сферы услуг на основе анализа категории «качество».

Всемирная торговая организация (ВТО) традиционно по различным системам классификации относит строительство в целом и инжиниринг в частности к сфере услуг [1, 2]. А в Общероссийском классификаторе услуг населению [3] представлена незначительная часть возможных строительных услуг. По всей видимости, преобладает мнение, что строительная деятельность примыкает к материальному производству, т. е. близка к отрасли промышленности.

Совсем недавно был разработан достаточно полный классификатор внешнеэкономических услуг (КУВЭД), который гармоничен с указанными выше классификаторами ВТО; в нем широко представлена строительная деятельность и общестроительные работы отнесены к сфере услуг [4]. Однако КУВЭД имеет статус отраслевого нормативного документа Федеральной службы государственной статистики РФ и обязателен для применения при проведении федерального статистического наблюдения за внешней торговлей услугами. Хотя разработчик классификатора указал, что КУВЭД может использоваться по согласованию с Федеральной службой государственной статистики другими организациями и физическими лицами в их собственных

целях, это не позволяет распространить его действие на все отрасли экономики, включая строительство.

Как известно, под качеством понимается «совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением» [5]. Качество объекта недвижимости можно рассматривать с позиции двух тенденций стратегического позиционирования: 1) с учетом нормы строительного объекта; 2) с учетом индивидуального требования субъекта по преодолению нормы.

Первая тенденция понятна с позиции строительства как материального производства. Норму качества объекта задает лицо, уполномоченное на сооружение недвижимости, что позволяет на основании законов маркетинга учесть интересы потребителя. При таком подходе становятся понятны общие тенденции формирования интересов потребителя, но нет гарантий успешности реализации конкретного объекта недвижимости. В определенной мере данная тенденция основывается на избытке спроса на этом рынке, а также на диктате товаропроизводителя.

Вторая тенденция рассматривает строительство как сферу услуг. В отличие от материального производства услуга представляет собой «процесс непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя» [6].

Анализ это определения приводит к осознанию того, что организация непосредственного взаимодействия сторон на рынке строительных услуг нуждается в специальном регулировании. Кроме того, в российском законодательстве не определено понятие «исполнитель объекта недвижимости». Его роль возложена на разные лица: застройщик, заказчик, подрядчик, проектировщик (менеджер проекта), права и обязанности которых сформулированы, но в определенной мере дублируются.

Для строительных услуг имеется ряд специфических особенностей, которые отличают их от других услуг. Строительство и инжиниринг представляют собой многоэтапную, достаточно длительную и сложную последовательность действий. Отклонения результатов услуги от стандарта или требований проекта могут накапливаться при внешне незаметных нарушениях на каждом технологическом переделе и за счет длительного последовательного процесса сооружения объекта приводить к существенным изъясам. Как следствие, выявляется непостоянство качества даже при хорошей организации труда.

Также для строительной услуги, характерна неотделимость от источника, то есть от квалификации конкретного физического лица. Обилие проектных решений, технологий, строительных материалов, их обширная цветовая гамма, бесконечное переплетение геометрических форм объектов, температурные, влажностные показатели атмосферы и грунта, с которыми длительное время контактирует объект недвижимости, требуют особых знаний и квалификации производителей строительной услуги.

Обсуждая рыночные факторы, которые определяют ценность строительной услуги, следует отметить, что любой набор критериев оценки качества строительных услуг внутренне противоречив, поскольку, с одной стороны, факторы задают определенный базис оценки, а с другой стороны, своей «заданностью» ограничивают процесс оценки. Экономика и менеджмент пока не берутся за исследование объекта оценивания по неопределенному набору ценностных факторов.

Потребительские ценности или факторы можно условно классифицировать по нескольким категориям, основу которых составляют базовые [7]. Базовые ценности – это потребительские ценности, заложенные в сооружение на этапе его проектирования и характеризующиеся эксплуатационными показателями качества, к которым относятся показатели назначения (функциональные), надежности (долговечность, ремонтпригодность), технической эстетики (целостность композиции,

совершенство внутреннего и внешнего вида), экологические, эргономические, патентно-правовые и безопасности.

Перечисленные показатели характеризуют объект на протяжении всего его жизненного цикла. Эти показатели определяют базовое потребительское качество, влияющее на мнение потребителя. Дополнительные ценности (временные, сопутствующие, привнесенные) не изменяют базового качества, заложенного при проектировании продукции, но усиливают или оттеняют его действие в глазах потребителя, что выражается в повышении потребительской стоимости сооружения.

Казалось бы, с позиции формирования удовлетворенности потребителя не принципиален объект оценки – качество материальной продукции или качество услуги. Однако в реальности это не совсем так. Промышленное производство как отрасль экономики предполагает массовый выпуск в конкретной подотрасли однотипной продукции. Проверка качества продукции проводится, как правило, путем испытаний некоторой оптимальной количественной выборки. В случае положительного результата вся выпущенная партия признается годной. Необходимость оптимизации размера выборки связана с тем, что проверка слишком малого числа продукции может не позволить гарантированно оценить качество, а испытания избыточно большего количества по методикам, исключающим их дальнейшую реализацию, ухудшают экономические показатели товаропроизводителя.

Описанный выше способ оценки качества не применим к сфере услуг, поскольку невозможно осуществить выборку результатов услуги. Также представляется крайне проблематичной стандартизированная методика оценки удовлетворенности потребителя для разных видов услуг.

Таким образом, признание строительной отрасли сферой услуг предполагает особый подход к измерению качества результатов деятельности, т. к. оценить качество готового объекта недвижимости путем лабораторного или промышленного испытания не представляется возможным. В полной мере

качество объекта недвижимости будет понятно только в ходе длительного периода его эксплуатации.

Исходя из приведенного выше определения услуги как взаимодействия лица, оказывающего услугу, и потребителя услуги, следует возложить ответственность за уровень качества на обе стороны процесса. Если влияние поставщика услуги на качество понятно и вполне логично, то вклад потребителя в качество не очевиден, т. к. тезис, о том, что качество как степень удовлетворенности потребителя зависит от этого потребителя, кажется внутренне противоречивым. Однако непредвзятый подход с очевидностью приводит к заключению, что качество строительной услуги должно определенным образом зависеть от опыта, квалификации собственника или владельца объекта недвижимости. Житейский опыт, финансовые возможности, эстетический вкус потребителя должны создавать понятное исполнителям объекта недвижимости содержание предпочтений и ожиданий будущих результатов строительной деятельности.

Причем принимать решение об обеспечении качества объекта недвижимости и гарантировать его качество обеими сторонами услуги необходимо до начала сооружения, т. е. на первых стадиях оказания услуги, поскольку есть риск того, что после сооружения дорогостоящего объекта будет невозможно исправить выявленные дефекты и потребитель будет вынужден принять то, что получилось.

Частично защита от неприемлемого результата строительства предусмотрена в градостроительном кодексе [8]. В целях соблюдения права человека на благоприятные условия жизнедеятельности, прав и законных интересов правообладателей земельных участков и объектов капитального строительства статьей 28 предусмотрены публичные слушания по проектам генеральных планов поселений, генеральных планов городских округов.

Тем не менее прямое участие потребителя в ходе контроля качества конкретного сооружаемого объекта является проблематичным, поскольку процесс строительного производства слишком сложен для того, чтобы в нем

участвовали непрофессионалы. Следовательно, необходим посредник, учитывающий интересы обеих сторон. Можно предположить, что функции исполнителя объекта недвижимости и лица заинтересованного в поиске паритетного решения по качеству объекта недвижимости в будущем возьмет на себя относительно новая фигура в нашем законодательстве – девелопер.

На современном этапе развития строительного менеджмента девелопмент представляет собой комплексную совокупность организационных, фактических и юридических действий в процессе профессиональной предпринимательской деятельности, направленных на создание, а также изменение объектов недвижимости. Девелопер – это предприниматель, иницирующий и обеспечивающий реализацию наилучшего из возможных вариантов развития недвижимости, включая финансирование проекта и, по всей видимости, организацию непосредственного взаимодействия с потребителем объекта недвижимости.

В настоящее время для снижения риска сооружения некачественного объекта недвижимости используются разные меры: методы саморегулирования при допуске строительных компаний в эту сферу деятельности, сертификация строительных материалов и комплектующих, сертификация системы качества управления строительными компаниями, контроль и надзор в ходе сооружения объекта. Эти меры являются штатными в системе государственного технического регулирования качества любого материального производства.

Из вышесказанного следует, что для оценки качества сооружаемого объекта в ходе строительства приемлем как подход с позиции материального производства, так и нематериального производства (сферы услуг). С одной стороны, строительную деятельность невозможно представить без существенного материального результата, для достижения качества которого в ходе сооружения реализуется целый спектр мер. С другой стороны, готовый объект, заверченный строительством, практически полностью состоит из имеющихся ранее строительных элементов, и степень удовлетворенности потребителя его качеством по большому счету определяется правильным,

надежным и гармоничным сочетанием строительных материалов, что характерно для сферы услуг.

Результаты и выводы.

1. Представление строительства как сферы услуг позволяет использовать для обеспечения качества интеллектуальный потенциал будущего потребителя объекта недвижимости, приблизить по мере возможности результат строительной деятельности к его запросам и ускорить реализацию готового объекта.
2. С целью восприятия строительной деятельности как услуги требуется изменение менталитета как организации, отвечающей за сооружение объекта, так и потребителя. Осознание обеими сторонами своей роли в строительном процессе с необходимостью приведет к повышению ответственности за его результат.
3. Строительная деятельность представляет собой сочетание материального производства и сферы услуг.
4. Строительство и инжиниринг как услугу целесообразно закрепить в расширенном формате в соответствующих нормативных документах РФ.

Литература

- 1.Руководство по статистике международной торговли услугами.ST/ESA/STAT/SER.M/86, Женева Люксембург, Нью-Йорк, Париж, Вашингтон, 2004 год.
2. http://www1.fips.ru/MKTU10_PDF/intro.pdf
3. ОК-002 Общероссийский классификатор услуг населению Принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 года № 163
4. Классификатор услуг во внешнеэкономической деятельности (КУВЭД) Федеральная служба государственной статистики, Москва, 2012
5. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения».
6. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»

7. Электронный учебно-методический комплекс по дисциплине «Управление качеством» подготовлен в рамках инновационной образовательной программы «Инновационно-образовательный центр технологий поддержки жизненного цикла и качества продукции», реализованной в ФГОУ ВПО СФУ в 2007 г.

8. Градостроительный Кодекс РФ от 29.12.2004 № 190-ФЗ

Канд. экон. наук Бочков П.В.

Уральский федеральный университет

имени первого Президента России Б. Н. Ельцина (Россия)

**Формирование железнодорожных тарифов в условиях
экономической рецессии и их влияние на развитие региональной
транспортной системы**

В условиях экономического спада существенное влияние на проведение тарифной грузовой политики оказывают процессы ценообразования

на железнодорожные перевозки. При этом можно выделить две группы факторов. Это факторы повышающего и понижающего характера. К группе факторов повышающего характера относятся следующие:

- ослабление национальной валюты, которое приводит к росту цен на импортные товары, усиление импортозамещения и улучшение позиций экспортеров;
- повышение стоимости кредитов из-за дефицита финансовых ресурсов;
- падение объемов производства из-за снижения платежеспособного спроса, задержек платежей за сырье и готовую продукцию;
- несвоевременность принятия ограничений в оплате труда, отмене премиальных выплат в сочетании с сокращением рабочего времени